

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI D'ASSISTÈNCIA TÈCNICA, MANTENIMENT I DESENVOLUPAMENT DE LA XARXA INFORMÀTICA I CUSTÒDIA DE CÒPIES DE SEURETAT DE L'AJUNTAMENT DE SANT CEBRIÀ DE VALLALTA.

1. Objecte del contracte.

L'Objecte del present Plec de prescripcions tècniques és la definició de les prestacions dels serveis següents:

- Assistència tècnica, manteniment i desenvolupament de la xarxa informàtica i de les infraestructures i equips informàtics mòbils, garantint el correcte funcionament dels mateixos i realitzant intervencions correctives, normatives, predictives i preventives que s'escaiguin.
- Custòdia de còpies de seguretat en magatzem ignífug o núvol privat propietat de l'empresa
- Assessorament en matèria de telecomunicacions.

En aquest sentit, caldrà dur a terme un seguiment exhaustiu de les incidències, generar informes mensuals que incorpori la incidència, l'usuari o equip afectat, la resolució i el temps de resolució, per aconseguir minimitzar-les i generar sinergies entre l'empresa adjudicatària i els treballadors per tal de crear una infraestructura tecnològica àgil i millorar, d'aquesta manera, el servei al ciutadà.

2. Contingut de l'assistència.

El contingut de l'assistència és la prestació del servei d'administració i manteniment de sistemes i producció, per tal de garantir-los el nivell de servei i de prestacions mitjançant la realització de les operacions conductives, correctives, normatives, predictives i preventives que s'escaiguin, inclòs el suport als usuaris en l'ús dels equips i aplicacions informàtics propis o d'empreses proveïdores de l'Ajuntament de Sant Cebrià de Vallalta, així com les prestacions de suport organitzatiu necessàries per a realitzar la prestació del servei integral d'administració de sistemes.

3. Prestació del servei.

La persona assignada farà totes les tasques que li pertoquin tal com s'exposa en aquests plecs en l'horari habitual de l'Ajuntament de Sant Cebrià de Vallalta, que pot comprendre matí o tarda segons necessitats.

El lloc de realització del servei objecte del contracte serà en qualsevol dels locals i/o equipaments municipals. A part de la seu del propi Ajuntament, els



locals i equipaments municipals a la data de signatura del present Plec, son els que es relacionen a continuació:

- Policia local
- Escola Bressol
- Centre cívic (punt jove)
- Casal d'avis
- Ràdio municipal
- Serveis socials
- Pavelló esportiu
- Sala polivalent

Els nombre d'equips actuals son els següents:

- Servidors: 10
- Ordinadors fixes: 65
- Ordinadors portàtils: 18
- Impressores multifunció: 6
- Routers: 10
- Concentradors de xarxa: 12
- Centraletes telefòniques: 4

El personal assignat a l'Ajuntament serà sempre el mateix per tal de garantir el correcte funcionament i la dinàmica interna del servei i qualsevol canvi haurà de ser comunicat amb suficient antelació i haurà de ser autoritzat pel mateix Ajuntament. En cas de substitució, la persona substituïda haurà de disposar com a mínim dels mateixos certificats i experiència que es puntuïn en el seu cas, d'acord amb els criteris d'adjudicació establerts als plecs administratius.

El contractista cobrirà amb suplències de personal les absències del tècnic assignat, en cas de malaltia o vacances, de manera que el servei estigui cobert durant aquests períodes.

El contractista està obligat a mantenir i preservar sense cap limitació de temps la confidencialitat de tota la informació que l'Ajuntament de Sant Cebrià de Vallalta i/o la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades personals i garantia dels drets digitals (LOPDiGDD) i d'acord amb el Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques en el que respecta al tractament de dades personals i a la lliure circulació de dades.

3.1. Feines diàries i de manteniment.

Seran feines diàries i de manteniment totes les que derivin del control, revisió i manteniment dels sistemes informàtics, així com la resolució de problemes sorgits en els sistemes que impedeixin el funcionament normal i correcte dels usuaris de la xarxa de l'Ajuntament, que inclouen:





- Atenció al personal de l'Ajuntament de Sant Cebrià de Vallalta a les oficines i equipaments municipals durant la jornada laboral.
- Muntatge, configuració, administració, actualització i manteniment de servidors Windows 2019 Server, SQL Server, MySQL, controlador de domini i AD en Windows Server 2019
- Gestió i administració d'un entorn de servidors virtualitzat amb Hiper-V i VMWare.
- Manteniment de la xarxa de l'ajuntament i centres amb fibra òptica i VPN.
- Manteniment, gestió i configuració de cabines de discos i NAS.
- Configuració, reparació i actualització dels equips informàtics clients Windows.
- Administració del programari Exchange Server.
- Configuració, monitoratge, manteniment i reparació de les xarxes informàtiques, lan, adsl, wireless, fibra òptica.
- Gestió de les llicències de software, control d'aquestes, contacte amb els proveïdors, software exclusiu.
- Muntatge d'armari Rack, safates, patxos de comunicacions Cat 6 i 7, sistemes d'alimentació ininterrompuda.
- Control, revisió i programació d'execució de còpies de seguretat, amb Cobian Backup i QNAP.
- Custòdia de les còpies de seguretat.
- Assessorament tècnic, presentació de pressupostos i manteniment dels equips informàtics (adsl, routers, wifi, xarxa informàtica, pc's, servidors i impressores) de les dependències municipals.
- Migració de sistemes operatius del parc informàtic de l'Ajuntament.
- Instal·lació, configuració i suport d'equips informàtics i telecomunicacions (PC, Android, ios, etc.), quedant incloses en aquest apartat les instal·lacions per nova dotació o per renovació d'equipaments.
- Control i gestió de les bústies de correu proveïdor extern i Diputació de Barcelona.
- Administració d'usuaris (altes, baixes i modificacions).
- Manteniment del parc informàtic municipal que consta d'uns 70 equips aproximadament (uns 20 dels quals corresponen als centres externs).



- Administració del programari Deep freeze.
- Administració del programari Net Vision.
- Administració del programari de gestor d'expedients.
- Gestió de la plataforma Eacat.
- Redacció d'informes mensuals de les principals incidències detectades, mesures adoptades per a la resolució i actuacions de millora envers aquestes incidències.
- Control de les mesures de seguretat aplicades amb el document de seguretat d'acord amb la Llei Orgànica de Protecció de Dades de Caràcter Personal i a partir del 25 de maig del 2018 d'acord amb el nou reglament europeu de (UE) 2016/679.
- Suport al sistema de telefonia fixa i mòbil.

3.2. Funcions associades al servei.

- Tramitació i seguiment de les intervencions derivades a tercers (contractes de manteniment).
- Disseny de propostes per nous projectes i serveis, els quals millorin els sistemes o solucionin mancances d'aquests.
- Realització i manteniment de l'inventari dels serveis de sistemes i d'usuaris de l'Ajuntament de Sant Cebrià de Vallalta.
- Creació i manteniment de plans de contingència que incorporin l'execució de còpies de seguretat, la recuperació de còpies, caigudes del sistema, migracions en cas de catàstrofe, actualitzacions de software, etc.

3.3. Jornades de manteniment.

L'empresa adjudicatària farà un total de 432 hores any distribuïdes de la següent forma:

- a) 6 hores de jornada presencial un dia a la setmana en horari de matí durant les 52 setmanes a l'any. Total hores a l'any 312.
- b) 10 hores al mes prestarà el servei a remot durant els 12 mesos a l'any per un total de 120 hores a l'any.

3.4 Gestió d'Incidències.



3.4.1 Definició de temps de resolució:

El temps de resolució d'una incidència es defineix com el temps transcorregut entre la notificació de l'avaría o incidència de servei i la restitució de l'element avariàt o la solució de la incidència reportada.

3.4.2 Temps màxim de resolució:

L'empresa adjudicatària haurà de garantir que el temps de resolució no sigui superior a 24 hores. Si l'avaría ha estat qualificada com a urgent pel responsable TIC de l'Ajuntament, aquesta s'haurà de resoldre en el mateix dia de l'avís, sempre que aquest es produeixi abans de les 11 hores del matí.

3.4.3 Substitució temporal dels equips:

En els casos en que no es pugui fer la reparació dels equips en el terminis garantits, l'empresa adjudicatària estarà obligada a substituir temporalment els equips avariats per altres d'identiques característiques i de la seva propietat. En aquests cas, el traspàs de la informació serà responsabilitat de l'empresa adjudicatària del servei de manteniment, que haurà de deixar el nou sistema en correcte estat de funcionament segons la configuració estàndard de la corporació. En aquests casos, el temps de reparació un cop feta la substitució no computarà a efectes de penalització per incompliment del servei.

3.4.4 Substitució dels discs durs:

Si es detecta la necessitat de substituir el disc dur d'un equip, l'empresa adjudicatària està obligada a deixar el sistema en perfecte estat de funcionament segons la configuració de la corporació. Així mateix, l'empresa adjudicatària haurà de fer el traspàs de les dades del disc avariàt al nou disc, i destruir la informació dels disc retirat d'acord amb les normes de seguretat que preveu la LOPDiGDD.

3.5 Responsabilitat.

L'empresa adjudicatària serà responsable dels danys materials o corporals que es puguin produir a conseqüència de la negligència, per part seva o dels seus empleats, durant l'execució de les obligacions dimanades del contracte.

3.6 Confidencialitat i compliment de la llei de dades de caràcter personal.

Les dades que per a la realització de proves o pel fet de la seva accessibilitat en el període de desenvolupament, poguessin estar a l'abast de l'adjudicatari, seran considerades, a tots els efectes, de caràcter confidencial, essent d'aplicació el que la llei ha establert per l'ús d'aquest tipus d'informació. Queda expressament prohibit qualsevol ús posterior de les mateixes o d'altres elaborades a partir d'aquestes sense l'autorització expressa de l'Ajuntament.



L'Adjudicatari i els seus treballadors queden expressament i específicament obligats a mantenir absoluta confidencialitat i a guardar estricte secret sobre tota aquella informació referida a dades de caràcter personal que poguessin conèixer com a conseqüència del compliment del contracte. Aquestes obligacions subsistiran fins i tot després d'extingir-se el contracte.

En el cas que el personal de l'empresa adjudicatària del servei incompleix el deure de secret i efectui una comunicació de dades personals a tercers, o les utilitzi per a qualsevol finalitat a l'efecte de LOPDiGDD, serà considerada responsable del fitxer o tractament, responent així, de les infraccions previstes i tipificades en la citada norma, sense perjudici de les responsabilitats contractuals en les que hagués pogut incórrer, de conformitat amb la Llei de Contractes de Sector Públic.

3.7 Traspàs del servei.

Un cop es resolgui el contracte, l'empresa adjudicatària tindrà l'obligació de realitzar un traspàs de la documentació dels sistemes informàtics municipals per a la continuïtat del servei, durant un termini màxim de 10 dies hàbils a partir de la conclusió del contracte.

L'enginyer industrial municipal

Sant Cebrià de Vallalta, a data de la signatura electrònica

Document signat electrònicament

